Litiges de consommation en matière d'achats transfrontaliers

Lorsqu'un consommateur domicilié au Grand-Duché (qu'il soit Luxembourgeois ou non) ne trouve pas de règlement à l'amiable avec un fournisseur étranger et souhaite saisir un tribunal, il a intérêt à connaître certains grands principes sinon il se perdra dans les méandres de la justice. En premier lieu, il faut déterminer si un juge luxembourgeois ou étranger doit être saisi. Puis, faut-il encore savoir quelle législation ce juge appliquera.

1. Compétence judiciaire : En principe, c'est le tribunal du *défendeur* qui est compétent. Mais, les consommateurs peuvent également agir devant leurs propres tribunaux comme *demandeurs* (recours dirigé contre une entreprise établie à l'étranger),

s'il s'agit d'un bien corporel acheté à tempérament ou financé par un autre crédit ;

- si le professionnel étranger exerce habituellement des activités chez nous sans y être établi légalement, p.ex. un carreleur belge ou allemand travaillant chez des particuliers luxembourgeois ;
- si le professionnel étranger dirige ses activités vers le Luxembourg, p.ex. par un mailing ciblé ou des catalogues envoyés à des consommateurs ou une publicité transmise à la télé ou sur une radio luxembourgeoise voire une chaîne de télé étrangère avec un numéro d'appel dans notre pays.
- Autre cas important où le juge national est compétent : la marchandise a été ou aurait dû être livrée au Luxembourg ou le service aurait dû y être fourni. Il s'en suit que dans la plupart des cas le juge naturel du consommateur, à savoir celui de son propre pays peut statuer. Même si aucun contrat n'a été conclu, le consommateur peut saisir nos juges pour demander p.ex. qu'un prix qui lui a été faussement promis dans une publicité (loterie avec pré-tirage) soit effectivement fourni.

C'est *le juge de paix* qui est compétent jusqu'à une valeur de litige de 10 000 EUR. L'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire, mais elle peut aider surtout les membres de l'ULC qui supportera jusqu'à 50% des frais pour les cas retenus. Une grande nouveauté se dessine : le projet de loi portant introduction d'un Code de la Consommation rendra compétent le juge de paix pour toutes les matières tombant sous ce code quelque soit la valeur du litige. Le problème habituel est de faire exécuter un jugement favorable à l'étranger (« exequatur »). Depuis fin mars de cette année, nous disposons cependant d'une nouvelle procédure judiciaire transfrontalière pour les petits litiges jusque 2 000 EUR fort prometteuse, car non seulement le juge de paix devra statuer endéans un calendrier très strict (88 jours comme ligne directrice) sur base de formulaires CE standards échangés entre plaignant et défendeur, mais son jugement sera immédiatement exécutoire dans le pays étranger d'établissement de la partie perdante. Résumé du mode d'emploi dans le n° 04/2009 de notre revue.

2. Droit applicable : Sur base de quel droit le juge compétent devra-t-il examiner le litige ? Certains penseront que compte tenu du nombre élevé de directives européennes d'harmonisation, les disparités au sein de l'Union Européenne ne doivent plus trop poser problème. Hélas, il n'en est rien car l'harmonisation est transposée par des lois nationales qui laissent subsister pas mal de différences des règles matérielles et ne touche pas à l'application du droit, plus précisément les sanctions (p.ex. nullité des contrats, droit à des dommages et intérêts) ni la procédure comme les délais de prescription pour saisir les juridictions. En principe, les contrats entre un professionnel et un consommateur bénéficient de la liberté contractuelle. C'est d'habitude le professionnel qui soumet un contrat pré-rédigé (contrat d'adhésion) au consommateur. Presque toujours les professionnels appliquent aux consommateurs luxembourgeois les conditions générales de leurs propres pays basées sur un

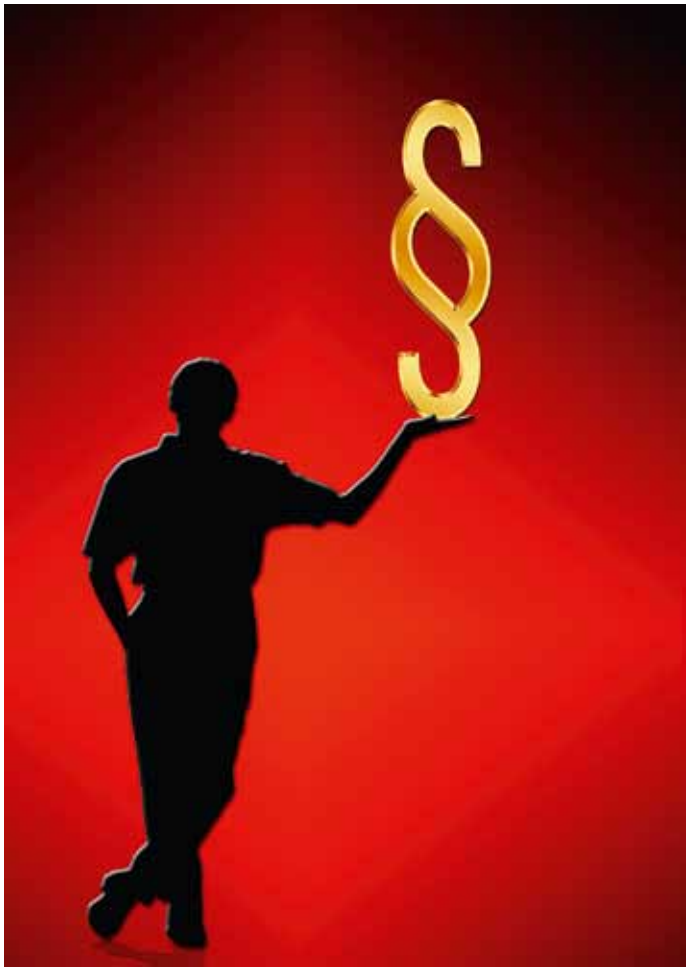

Photo: Gerd Altmann / pixelio.de

Photo: Markus Hein / pixelio.de

droit étranger (surtout français, belge ou allemand). Rien d'illégal, car la législation étrangère peut être plus favorable aux consommateurs que notre droit. Meilleur exemple : la législation belge sur le crédit à la consommation.

En cas de litige, le tribunal luxembourgeois jugera selon ce droit étranger sauf si notre loi est plus favorable au consommateur. Cette dernière ne primera cependant que si le professionnel étranger exerce son activité dans notre pays ou a dirigé ses activités vers notre pays et que le contrat en est résulté. Attention à la précision en bas de cet article[1]. Il s'agit donc de critères identiques à ceux déterminant entre autres quel juge est compétent. Un contrat conclu entre un professionnel étranger et un consommateur résidant au Luxembourg ne peut priver ce dernier de toute disposition législative ou réglementaire plus protectrice que celle du pays du fournisseur. La presque totalité des règles protégeant les consommateurs sont impératives. Toute stipulation contractuelle contraire est nulle et non avenue. En général, ce n'est qu'en cas de mécontentement du consommateur – bien non livré dans les délais ou non conforme à ses attentes, souhait de renonciation à l'achat,…- que la question du droit applicable se posera. C'est alors que les conseils et une prise en charge éventuelle par l'ULC ou le Centre Européen des Consommateurs (CEC) s'avéreront souvent déterminants. Ceux qui veulent se faire une idée des différences nationales trouveront matière à réflexion sur le site www.dolceta.eu sponsorisé par la Commission Européenne.

Traditionnellement, l'on distingue entre le *consommateur dit actif* qui prend l'initiative de contacter un fournisseur étranger (il se déplace de l'autre côté de la frontière pour ses achats, profite de ses vacances à l'étranger ou répond à une annonce parue à l'étranger,..) et le *consommateur dit passif* (sollicité chez lui par un mailing ou un démarchage ou encore attiré par des annonces publiées dans des journaux luxembourgeois). Le premier a toutes les chances de tomber sous le droit étranger du professionnel alors que ce dernier est protégé par le filet de sécurité des dispositions nationales impératives plus protectrices. Cette distinction assez claire est cependant brouillée pour les sites internet où le droit impératif du pays du consommateur ne primera que s'ils *« dirigent leurs activités »* vers le pays du consommateur. Malheureusement, la notion juridique de « activité dirigée » reste obscure. La Cour de Justice des Communautés Européennes devra clarifier les limites exactes de ce critère déterminant pour la sécurité juridique en matière de commerce électronique transfrontalier. La Cour est actuellement saisie d'une telle question préjudicielle autrichienne (C-585/08 Peter Pammer).

1 Ces critères ne s'appliquent qu'aux contrats futurs, conclus après le 17 décembre 2009. Pour le moment les critères sont les suivants : (i) conclusion du contrat précédée au Luxembourg d'une publicité ou proposition spécialement faite et le consommateur a accompli tous les actes nécessaires dans notre pays, (ii) commande reçue par le fournisseur étranger dans notre pays, (iii) excursion organisée à l'étranger dans le but de vendre des marchandises au consommateur à l'étranger.